FICHE D’INFORMATION - CONDITIONS DE REPARATION DE VOTRE TELEPHONE MOBILE

Vous venez de confier à Tango Services S.A (ci-après « Tango ») votre téléphone mobile (ci-après « Appareil ») en réparation. Celui-ci sera confié à un centre de réparation agréé par le fabriquant de votre Appareil et nous tenons à vous informer des conditions de réparation applicables.

1. CONDITIONS PREALABLES A LA REMISE DE VOTRE APPAREIL

1.1.
Vous devez avoir procédé à la sauvegarde de vos données de votre Appareil avant sa remise, Tango ne pouvant être tenue responsable en cas de perte.

1.2.
Vous devez avoir préalablement à la remise de votre Appareil consulté les modalités de garantie reçues lors de l’acquisition de votre Appareil et reprises dans la documentation du constructeur et/ou du fournisseur de l’Appareil.

1.3.
Vous **devez ainsi vérifier que la cause de la panne de votre Appareil est couverte par la garantie**. Nous vous rappelons à cet égard que :

- Les Appareils neufs sont garantis contre les défauts de fabrication ayant pour origine un phénomène interne au produit et/ou contre les vices cachés de fabrication conformément aux dispositions de l’article 1641 et suivants du Code civil.
- Cette garantie ne couvre pas en principe : les pannes déclarées au-delà du délai de garantie, les dommages dus à un accident, à une utilisation non conforme, à un choc, à un mauvais entretien de l’Appareil (encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille) ou à un défaut d’observation des instructions figurant sur le mode d'emploi de l’Appareil. Il en est de même des dommages survenant lors de l’installation ou du montage de l’Appareil, d’une intervention effectuée par un personnel non agréé par le constructeur, de dommages dont la cause est extérieure à l’Appareil: incendie, foudre, dégâts des eaux, etc. et plus généralement des dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil de type rayures ou égratignures. Cette liste n’est pas exhaustive.

2. REMISE DE VOTRE APPAREIL DANS UN POINT DE VENTE TANGO

2.1.
Vous devez vous rendre dans un point de vente Tango pour remettre votre Appareil à réparer.

2.2.
Il vous sera remis la présente fiche d’Information que vous devez avoir lue et approuvée sans réserve.

2.3.
Vous remplirez une fiche de réparation. Pour cela, vous devez vous munir des informations et pièces requises à savoir la facture d’achat de votre Appareil.

2.4.
Il vous est rappelé que la garantie de votre Appareil ne peut être validée que sur présentation de votre facture d'achat comportant entre autre le n° IMEI, sinon d’une copie lisible attestant de la vente de l'appareil par Tango Services et/ou un revendeur agréé Tango.

2.5.
Vérifiez auprès de notre vendeur si vous pouvez bénéficier le cas échéant d’un prêt d’un Appareil ou d’un échange standard pendant la période de réparation qui peut prendre plusieurs jours.

2.6.
Après la remise de votre Appareil, vous recevrez, par SMS ou par tout moyen approprié, la confirmation de la prise en charge de votre Appareil dans le processus de réparation Tango et de son envoi au Centre agréé.

2.7.
Si nécessaire, vous serez contacté par téléphone par le centre de réparation, - ce que vous acceptez - afin de fournir une description complémentaire du ou des panne(s) de votre Appareil.

3. REPARATION D’UN APPAREIL COUVERT PAR LA GARANTIE

3.1.
Lorsque la panne est couverte par la garantie, votre Appareil sera réparé sans frais, sinon Tango se réserve le droit de procéder à un échange avec un Appareil neuf identique (même marque, même modèle) ou un Appareil aux caractéristiques techniques équivalentes (en cas d’Appareil non disponible sur le marché).

3.2.
Votre Appareil réparé ou échangé sera tenu à votre disposition dans le point de vente Tango où vous l’avez déposé. Vous devrez le récupérer en vous conformant aux modalités et délais repris à l’article 5 de la présente fiche d’Information.

4. REPARATION HORS GARANTIE – CONDITIONS – FRAIS

Dans le cas d'un Appareil hors garantie déclaré réparable : Frais de Réparations / Frais d'Expertise

4.1.
Si le dysfonctionnement de votre Appareil n'est pas couvert par la garantie ou vous est imputable, la garantie ne pourra être validée. Tango se réserve le droit de vous proposer un devis en vous indiquant les Frais de Réparation de votre Appareil suivant les conditions qui vont suivre, sinon l'Appareil sera retourné moyennant des Frais d'Expertise à votre charge.

4.2.
Vous serez ainsi invité par SMS ou par tout moyen approprié à contacter notre Service Clients au 27 777 203 (appel gratuit).
Vous devez impérativement recontacter notre Service Clients dans les 15 jours suivant la réception de cette information.

4.3.
Il vous sera exposé l'origine et le diagnostic de la panne ainsi que les frais en découlant. Vous devrez vous prononcer sur votre acceptation ou votre refus de la réparation. Cette conversation sera par ailleurs enregistrée pour des questions de preuve des relations contractuelles entre Parties.

4.4.
En cas d'acceptation : vous vous engagez de manière irrévocable à régler le montant des frais de Réparation.

4.5.
En cas de refus : vous pourrez récupérer votre Appareil non réparé en vous acquittant des frais d'Expertise (correspondant à la recherche de panne et autres frais de transport) de l'ordre de 50 euros.

4.6.
A défaut de réponse tangible de votre part : la réparation sera considérée comme abandonnée et l'Appareil sera retourné, moyennant facturation des frais d'Expertise de la panne de l'ordre de 50 euros.

Dans le cas d'un Appareil hors garantie déclaré irréparable

4.7.
Si votre Appareil est déclaré irréparable, vous en serez informé par tout moyen approprié et vous pourrez alors récupérer votre Appareil non réparé auprès de notre point de vente. Vous devrez vous acquitter dans ce cas des frais d'Expertise de l'Appareil de l'ordre de 50 euros.

5. RESTITUTION DE VOTRE APPAREIL

5.1.
Après la réception d'un avis de fin de réparation par SMS ou tout moyen approprié, vous devez récupérer votre Appareil endéans un mois auprès du point de vente Tango désigné.

5.2.
Au-delà de cette période de garde, Tango est en droit de vous facturer des frais de Stockage à raison du montant forfaitaire de 60 euros en plus des frais de réparation. De plus, Tango est en droit de considérer l'Appareil comme abandonné et de le recycler. Vous acceptez de renoncer dans ce cas à tout droit relatif à votre Appareil qui devient la propriété de Tango.

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions de réparation et d'accepter spécialement les articles 4.3 à , 4.7 et 5.2.

Fait en 2 exemplaires.

Le ……………………………………

Nom et signature du Client Tango

Tango Services S.A. ● B.P. 32 ● L-8005 Bertrange
www.tango.lu ● Tél. : 800 77 777 ● Fax : 27 777 222 ● RCS : B 72 203